

Rapport

Sorry...

Een onderzoek naar de wijze waarop de directeur publieke gezondheid van de Veiligheidsregio Fryslân bij klachtbehandeling de belangen van de burger heeft meegewogen.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de directeur van de veiligheidsregio gegrond.

Datum: 23 september 2014

Rapportnummer: 2014/125

WAT IS DE KLACHT?

De heer en mevrouw Versteeg¹ klagen erover dat de directeur publieke gezondheid van de Veiligheidsregio Fryslân niets heeft gedaan met het oordeel/advies van de klachtencommissie over het verstrekken van gegevens aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (verder: AMK).

Zij klagen er met name over dat de directeur in zijn brief van 18 februari 2014:

- geen inhoudelijk oordeel heeft gegeven over de vraag of de jeugdarts van de Veiligheidsregio de gegevens wel of niet had mogen verstrekken en zo ja, welke gegevens zij dan had mogen verstrekken;
- geen excuses heeft aangeboden voor de gedragingen van de jeugdarts;
- het oordeel en advies van de klachtencommissie niet heeft overgenomen, maar slechts heeft vermeld wat er volgens de klachtencommissie moet gaan gebeuren, en;
- niet voldoende serieus en niet voldoende concreet heeft aangegeven welke conclusies hij aan het advies van de klachtencommissie heeft verbonden.

Verder klagen de heer en mevrouw Versteeg erover dat de directeur in het geheel geen actie heeft ondernomen om de door de Veiligheidsregio verstrekte gegevens uit de dossiers van het AMK te laten verwijderen.

En ten slotte klagen zij erover dat de directeur geen inhoudelijke reactie meer heeft gegeven op hun brief van 4 maart 2014, maar hen heeft doorverwezen naar de Nationale ombudsman.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

In 2013 werd een anonieme zorgmelding bij het AMK gedaan over de dochter van de heer en mevrouw Versteeg. Naar aanleiding van deze melding deed dit AMK bij de GGD van de Veiligheidsregio Fryslân een verzoek om verstrekking van privégegevens over de dochter. De jeugdarts van de Veiligheidsregio verstrekke hierop gegevens die bij de GGD over de dochter bekend waren. Dit waren onder meer gegevens over inenting, maar ook over een wijziging van de achternaam van het gezin in 2007. De oude achternaam werd hierbij genoemd.

De heer en mevrouw Versteeg zijn van mening dat de jeugdarts niet zorgvuldig heeft gehandeld bij het verstrekken van deze informatie. Volgens hen had de jeugdarts geen belangenafweging gemaakt, maar ondoordacht alle informatie verstrekt die aanwezig was, ongeacht of deze relevant was. Zij had de bescherming van de privégegevens niet afgewogen tegen het mogelijk belang van die gegevens voor het AMK-onderzoek. Dit had zij niet mogen doen. De heer en mevrouw Versteeg dienden hierover op

¹ Dit is een gefingeerde naam

17 december 2013 een klacht in bij de klachtencommissie van de Veiligheidsregio Fryslân.

Hoorzitting en oordeel/advies klachtencommissie

Op 3 februari 2014 vond in het kader van de klacht van de heer en mevrouw Versteeg een hoorzitting plaats bij de klachtencommissie van de Veiligheidsregio Fryslân.

De regiomanager GGD Jeugdgezondheidszorg van de Veiligheidsregio lichtte tijdens deze hoorzitting toe dat de procedure van de GGD aansluit bij het landelijk protocol. De jeugdarts had zich ervan vergewist dat het AMK de heer en mevrouw Versteeg op de hoogte had gebracht van het verzoek aan de GGD. De GGD is wettelijk verplicht om mee te werken. De jeugdarts had alvorens zij informatie uit het kinddossier had gehaald, het AMK gebeld voor een toelichting op het verzoek. Het verzoek van het AMK was summier en ging niet specifiek in op de anonieme melding die was gedaan bij het AMK. Het AMK, zo bleek, wilde informatie die een algemeen beeld gaf over de opvoeding en ontwikkeling van de dochter. Op basis van dat verzoek had de jeugdarts feitelijke informatie verzameld en doorgegeven, aldus de regiomanager.

De klachtencommissie kwam op 14 februari 2014 tot een oordeel en een advies betreffende de klacht van de heer en mevrouw Versteeg. In dit oordeel/advies is onder meer het volgende opgenomen:

"DE KLACHT

Klager is van mening dat de (jeugdarts; N.o.) van GGD Fryslân niet zorgvuldig heeft gehandeld met het leveren van informatie aan het AMK. De informatie was niet relevant en zo nodig verdachtmakend. Vooral de achternaamwijziging van de dochter behoort tot privacygevoelige informatie en is niet relevant met betrekking tot de aanvraag die door het AMK is gedaan.

(...)

HET VERWEER

De beklaagde staat achter de afweging die de arts heeft gedaan ten aanzien van de geleverde gegevens. Er heeft een zorgvuldige en professionele afweging plaatsgevonden door de arts. De arts heeft niet zoals in de procedure vastgelegd contact gehad met de aandachtsfunctionaris/collega en een collega om de relevantie van de gegevens af te stemmen. Omdat het geen complex geval betrof en er al geruime tijd geen contact is geweest tussen de familie Versteeg en Jeugdgezondheidszorg van GGD Fryslân werd hiervan de meerwaarde niet ingezien.

(...)

HET OORDEEL VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

(...)

In de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld GGD Fryslân van 1 maart 2012² zijn de stappen benoemd welke gevolgd dienen te worden bij een informatieverzoek van het AMK. In zowel stap 7 als in stap 9 wordt expliciet aangegeven dat er overleg met een collega of een aandachtsfunctionaris (binnen de GGD; N.o.) plaats dient te vinden.

² Zie Achtergrond, onder 2.

Tijdens de zitting is vastgesteld dat er geen overleg is gezocht met de aandachtsfunctionaris omdat het geen complex geval betrof. De klachtencommissie heeft geen reden om aan de juistheid van deze inschatting te twijfelen. Er heeft echter ook geen nader overleg met een collega uit het JGZ-team (Jeugdgezondheidsteam; N.o.) plaatsgevonden.

Daarnaast heeft de arts de schriftelijke informatie niet laten lezen door een collega uit het team. Daarmee zijn er twee stappen van de procedure niet zorgvuldig doorlopen. Een nadere belangenafweging ten aanzien van de aanlevering van de verstrekte gegevens ten aanzien van bijvoorbeeld privacy is niet inzichtelijk gemaakt. Er is geen gebruik gemaakt van informatie van een medewerker die eerder contact heeft gehad met het kind en of het gezin en evenmin heeft er een nadere toetsing met een collega uit het JGZ-team plaats gevonden om de relevantie van de aan het AMK te verstrekken informatie te beoordelen. Juist bij deze aanvraag van het AMK, welke vrij algemeen was, en het feit dat een achternaamswijziging bij een kind niet vaak voor komt, had zorgvuldiger gehandeld moeten worden door een nadere toetsing van de aan het AMK te verstrekken informatie bij een collega uit het JGZ-team.

Daarmee spreekt de klachtencommissie niet uit dat een dergelijke nadere toetsing op voorhand tot een beperktere informatieverstrekking aan het AMK zou hebben geleid.

Volledigheidshalve merkt de klachtencommissie op dat de verslaglegging eveneens niet heeft plaatsgevonden overeenkomstig stap 10. De klachtencommissie is van mening dat niet zorgvuldig is gehandeld bij de verzameling van informatie voor het AMK, omdat niet alle stappen uit het protocol volledig c.q. zorgvuldig zijn doorlopen, waarbij het niet volgen van de stappen 7 en 9 voor de klachtencommissie zwaarder weegt dan het niet volgen van stap 10 van het protocol.

In onderhavig geval was toestemming verleend door de ouders om de gegevens te verstrekken. In artikel 6 van de KNMG-Meldcode Kindermishandelingen huiselijk geweld³ staat dat een afweging ten aanzien van de relevantie van gegevens belangrijk is en waar mogelijk contact gezocht wordt met de ouders van het kind over de inhoud van de gegevens.

De arts laat in beginsel het kind en/of diens ouders tevoren weten welke informatie hij van plan is te verstrekken. De klachtencommissie is van mening dat de arts in dit geval contact had dienen te zoeken met de ouders alvorens de informatie te leveren aan het AMK en voelt zich hierbij gesteund door bovengenoemd artikel.

De klachtencommissie is van oordeel dat (...) de klacht gegrond is.

(...)

HET ADVIES VAN DE COMMISSIE

De klachtencommissie adviseert de directeur van Veiligheidsregio Fryslân:

- Om de procedure zoals opgenomen in de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld GGD Fryslân van 1 maart 2012 te volgen. Er moet aandacht worden besteed aan de strekking van de procedure ten aanzien van toetsing bij de aandachtsfunctionaris bij complexe gevallen en anders bij een collega. De medewerkers moeten voldoende doordrongen zijn van het belang van deze stappen binnen de

³ Zie Achtergrond, onder 1.

procedure. Er moet binnen GGD Fryslân zodoende een borging plaatsvinden van goede afweging ten aanzien van het aanleveren van relevante informatie aan het AMK."

Brief directeur van 18 februari 2014

De directeur publieke gezondheid van de Veiligheidsregio Fryslân deelde de heer en mevrouw Versteeg bij brief van 18 februari 2014 het volgende mee:

"De klachtencommissie van Veiligheidsregio Fryslân heeft mij op 17 februari 2014 door middel van het verslag en het oordeel geïnformeerd over de hoorzitting ten behoeve van de behandeling van uw klacht op 3 februari 2014. Als bijlage bij deze brief vindt u het verslag, het oordeel en advies.

Uit het oordeel en het advies heb ik geconcludeerd dat binnen de afdeling Jeugdgezondheidszorg meer aandacht besteed moet worden aan de strekking van de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld GGD Fryslân van 1 maart 2012. Specifiek is te verwijzen naar een zorgvuldigere toetsing van de aan te leveren relevante informatie aan het AMK door afstemming met de aandachtsfunctionaris bij complexe gevallen en anders bij een collega.

Wat de afdeling Jeugdgezondheidszorg nu specifiek als opdracht heeft gekregen is om met alle medewerkers nogmaals de procedure door te spreken en dit periodiek te herhalen binnen de verschillende overlegvormen. Op deze wijze wil ik nogmaals het belang van toetsing van relevante gegevens bij een aandachtsfunctionaris of een collega onder de aandacht brengen bij de medewerkers.

Er moet binnen de afdeling Jeugdgezondheidszorg van GGD Fryslân zodoende een betere borging plaatsvinden van zorgvuldige afweging ten aanzien van het aanleveren van relevante informatie aan het AMK door overleg met een aandachtsfunctionaris of collega. Ik kan u melden dat reeds is gestart met het informeren van de medewerkers en het benadrukken van het belang van overleg met de aandachtsfunctionaris en/of collega.

Van de (regiomanager; N.o.) heb ik begrepen dat er een afspraak heeft plaatsgevonden voor de vernietiging van het papieren kinddossier van uw dochter en het verwijderen van informatie uit haar digitale dossier. Ten aanzien van het vernietigen van de papieren dossiers van uw (...) andere kinderen wordt gewacht op de toestemming van uw kinderen. Mogelijk dat het reeds heeft plaatsgevonden ten tijde van de verzending van deze brief. Ook is op uw verzoek het oproepen van uw dochter voor onderzoek door de afdeling Jeugdgezondheidszorg van GGD Fryslân beëindigd.

Mocht u niet tevreden zijn met de behandeling van uw klachtbrief, dan bestaat op basis van artikel 9 lid 18 van de Algemene wet bestuursrecht de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman."

Brief van de heer en mevrouw Versteeg van 4 maart 2014

Bij brief van 4 maart 2014 lieten de heer en mevrouw Versteeg aan de directeur weten het niet eens te zijn met de wijze waarop hij de klacht verder had afgehandeld. Kort gezegd kwamen de argumenten in deze brief neer op de klachtformulering zoals hiervoor, onder Wat is de klacht? Voorts deelden zij het volgende mee:

"Tot slot wijs ik erop dat er nu wel door het onzorgvuldig handelen van de GGD, privé informatie aan het AMK doorgegeven is, die zich aldaar nu in een dossier bevindt. Als de GGD werkelijk spijt heeft van het met voeten treden van de meldcode, dan zou de GGD de verantwoordelijkheid nemen en contact opnemen met het AMK met het verzoek alle door de GGD verstrekte informatie te verwijderen, daar die onterecht verstrekt is.

Al met al kunnen wij ons vinden in het oordeel van de kc (klachtencommissie; N.o.). Al met al kunnen wij ons helemaal niet vinden in de reactie van de GGD zoals die tot ons is gekomen. Wij betreuren het zeer dat de GGD zwijgt over het vastgestelde onrecht en daarmee over erkenning van het terecht zijn van onze klacht. Daarnaast geldt dit ook voor het (nog) uitblijven van zoveel als maar mogelijk terugdraaien van de gevolgen (zoals het AMK verzoeken het onterecht verstrekte te verwijderen). Als men bij de GGD werkelijk zo koud is als dat de reactie van de GGD doet vermoeden, dan hebben wij niet veel hoop op betere bescherming van privé gegevens bij de GGD in de toekomst.

Graag ontvangen wij op korte termijn een ontvangstbevestiging waaruit blijkt dat er binnen redelijke termijn een reactie komt op dit schrijven van ons."

Verwijzing naar Nationale ombudsman

De directeur publieke gezondheid van de Veiligheidsregio Fryslân deelde bij brief van 6 maart 2014 mee dat hij uit de brief van de heer en mevrouw Versteeg opmaakte dat zij niet tevreden waren over de opvolging van het oordeel en advies van de klachtencommissie. Hij gaf hen in overweging om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

HOE REAGEERDE HET BESTUUR?

Tijdens dit onderzoek nam het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Fryslân per klachtonderdeel de volgende standpunten in.

Het bestuur liet weten dat de directeur inderdaad verzuimd had een inhoudelijk oordeel te geven over de vraag of de jeugdarts van de Veiligheidsregio de gegevens wel of niet had mogen verstrekken, in zijn brief van 18 februari 2014. Maar de geleverde informatie door de jeugdarts aan het AMK was juist geweest en door middel van een professionele zorgvuldige afweging verstrekt. Het bestuur achtte een excuus voor de gedragingen dan ook niet op zijn plaats. Een excuus voor het niet volledig doorlopen van de vastgestelde procedure in de Meldcode was naar de mening van het bestuur echter wel gepast geweest. Een procedure niet volledig doorlopen kan mogelijk de indruk wekken dat er geen zorgvuldige afweging ten aanzien van de relevantie van gegevens had plaatsgevonden. Het bestuur bood hiervoor alsnog zijn excuus aan aan de heer en mevrouw Versteeg.

De directeur had wel degelijk het oordeel en advies van de klachtencommissie overgenomen. In het advies van de klachtencommissie staat dat de medewerkers voldoende doordrongen moeten zijn van het belang van de procedure ten aanzien van gegevens delen volgens de meldcode. De directeur heeft op basis van het oordeel en het

advies van de klachtencommissie dezelfde conclusie getrokken. Het advies van de klachtencommissie is dan ook volledig overgenomen en heeft tot de opdracht aan het management van JGZ geleid tot borging van de Meldcode binnen afdeling JGZ. Het betreft hier de borging van de stappen waarin gewezen wordt op overleg met de aandachtsfunctionaris Kindermishandeling bij complexe gevallen of anders met een collega die bekend is met het gezin.

Naar het oordeel van het bestuur heeft de directeur vervolgens voldoende serieus en concreet aangegeven welke conclusies hij aan het advies van de klachtencommissie heeft verbonden. De directeur had het advies van de klachtencommissie namelijk volledig overgenomen, omdat hij zich kon vinden in het oordeel van de klachtencommissie. In de brief van de heer en mevrouw Versteeg van 4 maart 2014 werd volgens het bestuur een discussie gestart over de formulering en interpretatie van de conclusie en de opvolging van het advies van de klachtencommissie. Naar de mening van de directeur was de brief helder ten aanzien van de opvolging en de opdracht aan het management van JGZ om het gebruik van de meldcode te borgen. Er is voor gekozen om deze discussie niet verder aan te gaan, maar bij ontevredenheid door te verwijzen naar de Nationale ombudsman.

Naast het borgen van het volgen van de Meldcode is ook direct actie ondernomen ten aanzien van de verzoeken tot beëindiging van de zorg voor hun dochter, de verwijdering van gegevens uit het digitale dossier van de andere dochter en de vernietiging van de analoge dossiers van alle kinderen van de familie Versteeg.

Het verzoek van de heer en mevrouw Versteeg om de door de Veiligheidsregio verstrekte gegevens uit de dossiers van het AMK te laten verwijderen, betrof volgens het bestuur een nieuw verzoek. Ten aanzien van dit verzoek liet het bestuur weten dat het achter de professionele afweging ten aanzien van de gegevens die zijn aangeleverd bij het AMK staat. Dit is dan ook de reden om geen verzoek in te dienen door JGZ bij het AMK om de geleverde gegevens te verwijderen, aldus het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio.

Ondanks dat het bestuur in zijn standpunt liet weten dat de dossiers bij de GGD waren vernietigd, voegde het bij zijn standpunt onder meer een afschrift met de gegevens die door de GGD aan het AMK waren verstrekt. In deze informatie was de oude achternaam van de familie Versteeg leesbaar.

HOE REAGEERDEN VERZOEKERS?

De heer en mevrouw Versteeg voelen zich absoluut niet gehoord in hun klacht. Vooral ook door de wijze waarop de brief van de directeur is opgesteld. Er zijn geen excuses aangeboden en er werd niet ingegaan op het oordeel en advies van de klachtencommissie. Vervolgens worden er vage toezeggingen gedaan over welke maatregelen er nu worden genomen, en de directeur heeft zich in het geheel niet ingezet om de informatie terug te halen bij het AMK.

Volgens de heer en mevrouw Versteeg heeft de Veiligheidsregio lak aan mensen met wie ze te maken heeft.

Voorts is hun daadwerkelijke klacht - of de informatie nu wel of niet verstrekt had mogen worden - niet beoordeeld. Wat is de afweging geweest? Is er eigenlijk wel een afweging geweest? Blijkbaar niet. Ook was er geen toestemming aan hen gevraagd. De jeugdarts had niet eens contact met hen opgenomen, ook niet nadat de gegevens waren verstrekt. Zij blijven van mening dat de GGD de bescherming van privégegevens helemaal niet heeft afgewogen tegen het mogelijke belang van die gegevens voor het AMK onderzoek. De heer en mevrouw Versteeg zijn van mening dat de directeur en zijn organisatie erop moeten worden gewezen dat zij in hun positie in deze zaak genoodzaakt zijn om gemaakte fouten concreet te erkennen en te herstellen. Dat laatste des te meer daar de directeur zaken met zijn halsstarrige houding alleen nog maar heeft verergerd. Zij eisen antwoord op al hun vragen en willen genoegdoening voor het leed en de stress die hun is aangedaan. Een schriftelijk excuus voor het wangedrag van de jeugdarts vinden zij niet voldoende. Het gaat hier volgens hen om zeer onprofessioneel gedrag dat duidelijk tegen wetten en regels stoot. Voorts wensen zij dat de jeugdarts gestraft wordt en dan niet slechts met een berisping, zodat zij in het vervolg niet weer zo lichtzinnig met andermans privé-informatie omspringt. Het mooiste en beste lijkt hen een combinatie hiervan, dat zij gecompenseerd worden door een betaling van de jeugdarts zelf.

Ten slotte delen de heer en mevrouw Versteeg nog mee dat de Veiligheidsregio zonder enige relevantie nu nogmaals hun oude achternaam heeft verspreid. Dit keer door toezending van een stuk aan de Nationale ombudsman. Net als aan het AMK heeft de Veiligheidsregio nu weer verzuimd om in dat stuk deze achternaam onleesbaar te maken.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Luisteren

1. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Dit vereiste speelt vooral bij het behandelen van klachten, omdat klachtbehandeling voor de burger bij uitstek de mogelijkheid biedt om te worden gehoord en om bij een gegronde klacht genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid.

Motiveren

Een overheidsinstantie dient een klager na de klachtbehandeling schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.⁴

Een goede motivering vereist dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft

⁴ Artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht

gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over de overheidsinstantie te behandelen, wordt hiernaar verwezen.⁵

Excuus aanbieden

Indien in het oordeel wordt geconcludeerd dat het handelen van de overheid achteraf gezien onjuist is geweest, houdt het vereiste van goed luisteren naar de burger eveneens in dat het aanbieden van excuses op zijn plaats is. Excuses aanbieden betekent de erkenning dat er iets is misgegaan en wat er is misgegaan: het had anders gemoeten. Het is daarbij belangrijk om duidelijk te maken wat daarbij het aandeel van de overheidsinstantie is geweest. Van een overheidsinstantie mag daarom worden verwacht dat zij zo open mogelijk uitlegt hoe het zo kon gebeuren. Wat fout is gelopen dient vervolgens, indien mogelijk, zo snel mogelijk te worden gecorrigeerd. En daarbij moet worden aangegeven wat er in de toekomst gedaan wordt om fouten tegen te gaan: het is belangrijk dat dezelfde situatie zich niet nog eens voordoet. Dat is zowel belangrijk voor de burger als voor de overheidsorganisatie zelf.

Wat ging er niet goed in deze zaak?

Uit het oordeel van de klachtencommissie is gebleken dat de jeugdarts voorafgaand aan het verstrekken van informatie aan het AMK, in tegenstelling tot wat te doen gebruikelijk is op grond van de KNMG-meldcode, geen contact heeft gehad met de heer en mevrouw Versteeg. Voorts is uit het oordeel gebleken dat de jeugdarts voorafgaand aan het verstrekken van de informatie geen contact heeft gehad met een aandachtsfunctionaris of een collega uit het JGZ-team, zoals is voorgeschreven in stap 7 van de Meldcode Fryslân. De reden die zij hiervoor gaf was dat het geen complex geval betrof en dat er al lang geen contact meer met de familie was geweest. Maar ongeacht of deze reden juist is, is dit volgens de meldcode geen reden om geen contact met een collega of met de familie te hebben. Ook is komen vast te staan dat de jeugdarts de schriftelijk aan het AMK te verstrekken informatie niet vooraf, conform stap 9 in deze meldcode, aan een collega heeft laten lezen. Verder was stap 10 niet doorlopen (juiste registratie) en ten slotte blijkt niet dat de jeugdarts een zodanig duidelijke vraagstelling om informatie van het AMK heeft verlangd, dat zij op grond hiervan in redelijkheid heeft kunnen afwegen welke informatie wel of niet relevant was voor het onderzoek van het AMK. Op grond van deze feiten heeft de klachtencommissie geoordeeld dat niet zorgvuldig was gehandeld.

De directeur van de veiligheidsregio besteedt vervolgens in zijn brief van 18 februari 2014 echter geen aandacht aan het oordeel van de klachtencommissie. Ten onrechte naar het oordeel van de Nationale ombudsman. Hiermee ontwijkt hij namelijk de vraag welke gegevens nu wel of niet hadden mogen worden verstrekt. Maar dit was nu juist het punt waar het de heer en mevrouw Versteeg om was te doen. En op grond van de constatering van de klachtencommissie hadden zij van de directeur ook mogen

⁵ Artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht

verwachten dat hij in zijn oordeel de conclusie zou hebben getrokken dat de jeugdarts onzorgvuldig was geweest en de informatie op deze wijze in zijn geheel niet had mogen verstrekken. Het latere standpunt van het bestuur hierover dat de jeugdarts hier een professioneel zorgvuldige afweging had gemaakt, is voor de Nationale ombudsman onbegrijpelijk en zonder goede gronden.

De Nationale ombudsman acht het dan ook begrijpelijk dat de heer en mevrouw Versteeg zich bij de klachtafhandeling van de directeur niet gehoord hebben gevoeld. Er is niet ingegaan op wat zij belangrijk vonden. Daardoor heeft de directeur hen, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, niet voldoende serieus genomen. Er is gehandeld in strijd met het vereiste van goed luisteren naar de burger.

Ook heeft de directeur in zijn brief niet aangegeven dat hij het oordeel en het advies van de klachtencommissie overnam. Wel gaat hij in op de aanbeveling en op de verbetering van de interne procedures. Hij geeft aan dat de afdeling Jeugdgezondheidszorg specifiek als opdracht heeft gekregen om met alle medewerkers nogmaals de procedure door te spreken en dit periodiek te herhalen binnen de verschillende overlegvormen. Opvallend is daarbij dat de directeur niet aangeeft het eens te zijn met het advies van de klachtencommissie en de woorden 'meer' (meer aandacht) en 'betere' (betere borging) aan de beschrijving van het advies heeft toegevoegd, zonder dit nader te motiveren. Hiermee heeft de directeur het advies van de klachtencommissie enigszins afgezwakt, zonder hiervoor een verklaring te geven. Door niet in te gaan op het oordeel van de klachtencommissie en haar advies zonder nadere uitleg aan te passen, is de directeur niet voldoende concreet geweest en heeft gehandeld in strijd met het vereiste van een goede motivering.

De directeur heeft vervolgens geen enkel excuus aangeboden. Een excuus voor het onzorgvuldig handelen van de jeugdarts was, zeker gezien het oordeel van de klachtencommissie, wel op zijn plaats geweest. Voorts heeft de directeur niet voldoende getracht om wat is fout gelopen, te corrigeren. Hoewel het papieren kinddossier bij de GGD is vernietigd, zijn er geen acties ondernomen om de gegevens uit het dossier van het AMK te laten verwijderen. Het had, gezien het oordeel van de klachtencommissie, echter wel in de rede gelegen dat de directeur zijn verantwoordelijkheid hiervoor had genomen en uit eigen beweging hiertoe een poging had gedaan. Dit is aanleiding een aanbeveling te doen.

Door geen excuses aan te bieden en geen actie naar het AMK toe te nemen, heeft de directeur geen recht gedaan aan het oordeel van de klachtencommissie en heeft hij naar de heer en mevrouw Versteeg niet erkend dat er iets fout is gegaan. Hun belangen zijn hierdoor genegeerd, waardoor zij zich in de kou voelen staan. Voorts is de fout niet gecorrigeerd en hebben de heer en mevrouw Versteeg hierdoor niet het vertrouwen gekregen dat de fout in de toekomst niet meer zal worden gemaakt. Ook hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van goed luisteren naar de burger.

Over het doorverwijzen naar de Nationale ombudsman ten slotte het volgende. In beginsel hoeft een overheidsinstantie na een behoorlijke klachtafhandeling waarin alle klachtonderdelen in ieder geval op hoofdlijnen zijn meegenomen, niet nogmaals in te gaan

op een brief van een burger met daarin een reactie op het oordeel. Er mag dan worden volstaan met een korte motivering waarom de brief niet meer inhoudelijk wordt behandeld en een doorverwijzing naar een persoon of college, aangewezen om klachten over de overheidsinstantie te behandelen. In deze zaak is de Nationale ombudsman echter tot de conclusie gekomen dat de overheidsinstantie onvoldoende naar de burger heeft geluisterd door niet te reageren op het oordeel van de klachtencommissie en niet op alle klachten in te gaan, en zijn oordeel niet voldoende heeft gemotiveerd. Achteraf kan dan ook worden gesteld dat de directeur de brief van de heer en mevrouw Versteeg serieus had moeten bekijken en nader op de kritiek van hen had moeten ingaan alvorens door te verwijzen. Ook hier is gehandeld in strijd met het vereiste van goed luisteren naar de burger.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

SLOTBESCHOUWING

Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Doel van klachtbehandeling is onder meer oplossing van het conflict en herstel van vertrouwen.

In deze zaak heeft de Nationale ombudsman sterk de indruk gekregen dat de verstoorde relatie tussen de burger en de overheid de klachtbehandeling nadelig heeft beïnvloed. Er is een vicieuze cirkel ontstaan in het elkaar beschuldigen van dwingend gedrag en niet luisteren, waardoor de feiten die er werkelijk toe doen steeds meer uit het zicht zijn geraakt. Vanuit de burger werd erg fel gereageerd op de organisatie en in het bijzonder op de betrokken medewerker, waardoor de overheid zich niet geroepen voelde om excuses aan te bieden of de burger op andere wijze tegemoet te komen. Hierdoor is het conflict verder geëscaleerd in plaats van dat tot conflictoplossing is gekomen. Van een professionele organisatie als de Veiligheidsregio Fryslân had echter mogen worden verwacht dat zij meer de-escalerend zou zijn opgetreden. Dat dit niet is gebeurd is een gemiste kans geweest om te komen tot behoorlijke klachtbehandeling.

Vanwege de verstoorde relatie en de informatie die inmiddels tijdens dit onderzoek naar voren is gekomen ziet de Nationale ombudsman geen reden om tegemoet te komen aan de wens van de heer en mevrouw Versteeg om op alle vragen alsnog een antwoord te krijgen.

AANBEVELING

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Fryslân wordt in overweging gegeven om al het mogelijke in het werk stellen om alle aan het AMK verstrekte informatie - voor zover nog niet verwijderd - alsnog uit het AMK dossier te laten verwijderen.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

ACHTERGROND

1. Artikel 6 van de Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) van maart 2012.

"Artikel 6 Informatie op verzoek van het AMK

1. De arts die door het AMK wordt benaderd om informatie, verstrekt - bij voorkeur met toestemming van betrokkenen - in beginsel alle tot zijn beschikking staande informatie die noodzakelijk is om kindermishandeling te stoppen of een redelijk vermoeden daarvan te laten onderzoeken.
2. Het AMK onderbouwt het verzoek om informatie zodanig dat de arts kan bepalen welke gegevens relevant kunnen zijn voor het AMK en welke niet.
3. De arts kan van informatieverstrekking afzien om gewichtige redenen, het belang van het kind betreffende. De arts deelt een dergelijk afwijzend besluit gemotiveerd aan het AMK mee.

Toelichting

Het AMK kan naar aanleiding van een melding besluiten een onderzoek in te stellen. Het AMK wint dan informatie in bij verschillende beroepskrachten in de omgeving van het gezin, zoals leerkrachten, het consultatiebureau et cetera. Ook artsen kunnen op die manier worden gevraagd om als informant van het AMK op te treden. In de regel gebeurt dit na het gesprek van het AMK met de ouders. De ouders zijn dan op de hoogte dat het AMK informanten gaat benaderen. In sommige gevallen hebben zij zelfs een toestemmingsverklaring getekend die het AMK dan aan de arts zal overleggen. Indien de melding daar aanleiding toe geeft, heeft het AMK de bevoegdheid om in de beginfase vooronderzoek te doen zonder medeweten van de ouders. In die laatste situatie zal het AMK dit vermelden.

Voor iedere arts die een verzoek om informatie van het AMK krijgt, blijft uitgangspunt dat informatieverstrekking met toestemming van het kind en/of diens ouders plaatsvindt. Het meldrecht uit de WJZ biedt artsen echter zeker de mogelijkheid om zonder toestemming informatie aan het AMK te verstrekken. Dit is toegestaan als dat 'noodzakelijk is om kindermishandeling te stoppen of een redelijk vermoeden te onderzoeken.'

De meldcode verlangt daarom van de arts om in beginsel (relevante) informatie aan het AMK te verstrekken vanuit de gedachte dat - als het AMK onderzoek heeft ingesteld - in de regel sprake is van een redelijk vermoeden van kindermishandeling en een noodzaak om dat te onderzoeken. Wel moet het AMK de arts helpen bij diens belangenafweging en bij het bepalen welke gegevens relevant kunnen zijn voor het onderzoek en welke niet. Het toestemmingsvereiste brengt met zich mee dat de arts - ook als een toestemmingsverklaring is getekend - het kind en/of diens ouders in beginsel tevoren laat weten welke informatie hij van plan is te verstrekken. Een en ander tenzij sprake is van een vooronderzoek cq. de overtuiging gerechtvaardigd is dat

kind en/of ouders toestemming hebben gegeven en zich voldoende realiseren welke informatie de arts aan het AMK zal verstrekken. Bij mondelinge informatieoverdracht verdient aanbeveling de door het AMK te registreren informatie tevoren in concept ter accordering te laten toezenden. De arts kan afzien van informatieverstrekking om 'gewichtige redenen, het belang van het kind betreffende'. Op de arts rust dan wel een expliciete motiveringsplicht: de meldcode verlangt van hem om duidelijk te motiveren waarom hij geen informatie verstrekt."

2. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld van Jeugdgezondheidszorg GGD Fryslân van 1 maart 2012

8. De JGZ als informant

Een JGZ-medewerker kan door het AMK, de Raad voor de Kinderbescherming, de politie of - bij echtscheidingszaken - door een advocaat benaderd worden met de vraag om informatie. Hieronder wordt beschreven hoe dan te handelen.

8.1 AMK vraagt om informatie

Wanneer het AMK een melding ontvangt van een ander dan de JGZ, kan een medewerker van het AMK de JGZ-medewerker (arts, verpleegkundige of pedagoog) benaderen om informatie.

In de regel gebeurt dit nadat het AMK een gesprek heeft gehad met de ouders en/of jongere; de ouders/jongere zijn op de hoogte dat het AMK informanten gaat benaderen. Het kan ook zijn dat het AMK na een melding eerst vooronderzoek doet zonder medeweten van de ouders en in deze fase de JGZ benadert. Is dit het geval, dan zal het AMK dit vermelden. Het AMK is verplicht ouders hiervan later op de hoogte te stellen.

Voor de JGZ-medewerker die een dergelijke vraag krijgt, blijft uitgangspunt, dat informatieverstrekking met toestemming van de ouders of jongere plaatsvindt.

Het AMK is echter wettelijk bevoegd om ook zonder toestemming van ouders of jongere informatie op te vragen. Volgens het meldrecht kindermishandeling heeft de JGZ-er de mogelijkheid om zonder toestemming informatie te verstrekken aan het AMK.

Dit is toegestaan als dat 'noodzakelijk is om kindermishandeling te stoppen of een redelijk vermoeden te onderzoeken' (zie meldcode KNMG) Het belang van het kind staat daarbij centraal! De JGZ-medewerker geeft alleen relevantie informatie; dit kan alleen als het AMK een duidelijke vraagstelling aan de JGZ heeft.

De JGZ-medewerker kan besluiten van informatieverstrekking af te zien, als dit in het belang van het kind is. De JGZ-medewerker deelt een dergelijk afwijzend besluit gemotiveerd mee aan het AMK en legt dit vast in het dossier.

De gegeven informatie wordt opgenomen in het AMK-dossier en is ter inzage voor ouders. Dit geldt ook voor de naam van de medewerker met wie het AMK contact heeft gehad.

Procedure:

1. De JGZ-medewerker vraagt het AMK of de ouders weten dat het AMK de JGZ benadert om informatie. Als dit het geval is kun je alle informatie verstrekken die het AMK nodig heeft voor het onderzoek of voor het stoppen van de kindermishandeling.
2. Wanneer i.v.m. de veiligheid van het kind/de jongere of van anderen nog geen contact is gelegd met de ouders kan de JGZ-medewerker, ook zonder dat de ouders hiervan op de hoogte zijn, de noodzakelijke informatie verstrekken. Overleg hierover zo nodig met de aandachtsfunctionaris kindermishandeling en huiselijk geweld.
3. Als het AMK buiten de ouders om handelt, spreekt de JGZ-medewerker met het AMK af, dat het AMK haar laat weten wanneer er contact met de ouders geweest is over het AMK onderzoek.

Anders is het voor de JGZ-medewerker bij de volgende contacten met de ouders onduidelijk wat ouders wel/ niet weten.

4. JGZ-medewerker vraagt het AMK welke specifieke vragen het AMK aan de JGZ heeft over het kind, de ouders en/of jongere en kan dit op schrift laten zetten.
5. De JGZ-medewerker vraagt (zo nodig korte) tijd om het JGZ-dossier resp. pedagogisch dossier op te zoeken, overlegt met een collega uit het JGZ-team en spreekt een tijdstip af waarop er weer contact is met het AMK.
6. De JGZ-medewerker kan contact opnemen met de ouders/jongere om hen te informeren over de vraag van het AMK.
7. De JGZ-medewerker overlegt met de collega uit het JGZ-team of, bij een complex geval, met de aandachtsfunctionaris welke informatie doorgegeven kan worden aan het AMK. Richtlijnen hiervoor zijn:
 - * Feitelijke informatie geven, die uit eigen waarneming verkregen is.
 - * Geen waardeoordeel geven.
 - * Bij feitelijke informatie, niet uit eigen waarneming, maar door een collega in het JGZ-dossier genoteerd, vermelden dat het niet uit eigen waarneming is.
 - * Uitsluitend informatie geven, die noodzakelijk is om de vragen van het AMK te beantwoorden en tot een passende aanpak te komen.
 - * 'Van-horen-zeggen-informatie' niet geven tenzij deze zeer relevant is; vermelden dat deze niet uit eigen waarneming is verkregen. Aangeven dat de naam van de informant bekend is, maar de informant niet noemen.
8. De JGZ-medewerker kan de informatie telefonisch, schriftelijk of via de e-mail geven.
 - a. Bij telefonische informatie vraagt de JGZ-medewerker het AMK om het gespreksverslag ter correctie/aanvulling toe te sturen.
 - b. Bij schriftelijke informatie beantwoordt de JGZ-medewerker de schriftelijke vragen van het AMK.
 - c. Bij informatie via de e-mail; de JGZ-medewerker zorgt ervoor dat de inhoudelijke informatie en de naam van het kind/de jongere of het gezin in twee afzonderlijke mails verzonden worden. De JGZ-medewerker verstuurt de mail alleen naar het werk e-mail adres van degene met wie zij heeft gesproken.
9. De JGZ-medewerker laat zowel het gespreksverslag als de schriftelijke informatie lezen door een collega uit het team. Bij twijfel of bij complexe problematiek overlegt de JGZ-medewerker met een aandachtsfunctionaris.

10. De JGZ-medewerker doet verslag op het notitieblad van het JGZ-dossier/DD JGZ resp. in het pedagogisch dossier. Hij/ zij vermeldt daarbij in elk geval

- * Datum + naam medewerker JGZ

- * Naam medewerker AMK

- * Reden van de melding

- * Vraag AMK

- * Ouders wel / niet op de hoogte. Wel/geen instemming/ toestemming ouders.

- * Samenvatting van de gegeven informatie

11. De JGZ-medewerker bewaart een kopie van het gespreksverslag of de schriftelijke informatie in het JGZ-dossier of DD JGZ."